

Juridisk vurdering af muligheden for at lægge besked på telefonsvarer til patienter



Dato 07-06-2019

Sagsbehandler Pia Kjærsgaard Johansen

Piakjaersgaard.Johansen@stab.rm.dk

Tel. +4521801643

Sagsnr. 1-10-81-98-19

Juridisk kontor er blevet bedt om en juridisk vurdering af hospitalers mulighed for at lægge en besked på telefonsvarer hos patienter, hvis patienten ikke træffes.

Det er oplyst, at der er tale om, at hospitaler lægger beskeder, hvor der alene oplyses hvilket hospital og hvilken afdeling, der ringes fra samtidig med, at man beder patienten ringe tilbage. Da det oplyses, hvilket hospital og hvilken afdeling, der ringes fra, vil der være tale om helbredsoplysninger, dvs. følsomme personoplysninger. Man vil således kunne udlede, at patienten har brug for hospitalsbehandling og i nogle tilfælde vil det også kunne udledes hvilken form for sygdom, der er tale om.

Det er juridisk kontors vurdering, at der gælder det samme for anvendelse af telefonsvarerbeskeder som for anvendelse af sms, idet de samme forhold gør sig gældende. Der er således i begge tilfælde tale om, at der lagres følsomme personoplysninger på en ikke-sikker måde (ikke krypteret).

Udgangspunktet er, at personoplysninger ikke må opbevares/sendes på en ikke-sikker måde, men Datatilsynet besluttede i sin tidligere vejledning om anvendelse af SMS-beskeder, at dette kunne fraviges under visse betingelser. Det skal bemærkes, at vejledningen ikke længere er gældende, hvorfor regionen afventer en ny udmelding fra Datatilsynet om brug af sms-påmindelser. Regionen har dog besluttet indtil denne udmelding kommer, at agere efter Datatilsynets hidtidige vejledning. Nedenstående vurdering er derfor baseret på Datatilsynets tidligere vejledning samt de krav, som stilles i databeskyttelseslovgivningen.

Ved anvendelse af telefonbeskeder til patienter, bør man naturligvis først være helt sikker på, at det er den korrekte person, man ringer til. Er det ikke det, risikerer man, at uvedkommende uberettiget kommer i besiddelse af helbredsoplysninger om en patient.

Herudover gælder det, at man skal have patientens samtykke til at lægge en besked på telefonsvareren. Regionen skal som dataansvarlig myndighed kunne påvise, at patienten har givet sit samtykke til behandling af oplysninger (her til modtagelse af telefonsvarerbeskeder).

Der gælder følgende betingelser for, at der er tale om et gyldigt samtykke:

- Samtykket skal være klart adskilt fra andre forhold.
- Patienten kan til enhver tid trække sit samtykke tilbage. Videre skal patienten skal være oplyst om muligheden for at tilbagetrække sit samtykke, samt om hvordan vedkommende skal agere, hvis han/hun ønsker at trække samtykket tilbage. Det skal være lige så let at trække samtykket tilbage, som at give det. (f.eks. ved angivelse af, hvor patienten skal rette henvendelse for at trække samtykket tilbage).
- Et samtykke defineres i databeskyttelsesforordningen som *"enhver frivillig, specifik, informeret og utvetydig viljestilkendegivelse fra den registrerede"*. Med andre ord skal patienten have sagt klart ja på baggrund af information. Der kan ikke være tale om, at man forudsætter, at patienten har givet et samtykke, hvis han/hun ikke siger nej (sidstnævnte omtales nogle gange som negativt samtykke).

Et mundtligt samtykke er i denne sammenhæng lige så gyldigt som et skriftligt, men regionen har som dataansvarlig myndighed bevisbyrden for, at der er afgivet et gyldigt samtykke, og at ovennævnte krav er opfyldt. Samtykket skal dokumenteres i MidtEPJ.